



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## **OFICIO CIRCULAR IF/ N° 27 <sup>1</sup>**

**ANT.:** Portal Institucional para Trámites y Servicios Aseguradoras.

**MAT.:** Informa sobre el uso exclusivo de plataforma “Portal Aseguradoras” para tramitación de reclamos por alza de precios.

**Santiago, 21 ABR 2020**

**DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**A: SEÑORES GERENTES GENERALES DE ISAPRE**

En consideración con las disposiciones de los artículos 117 y 128 del D.F.L N°1, de 2005 de Salud, y en el marco de la Ley de Transformación Digital N° 21.180, de 11 de noviembre de 2019:

La Superintendencia de Salud, ha desarrollado una nueva plataforma de uso obligatorio denominada “Portal Aseguradoras”, ubicada en el Portal Institucional; sección Trámites y Servicios; Aseguradoras, que le permitirá la gestión electrónica de los juicios arbitrales relacionados exclusivamente con la materia Alza de Precio Base del Plan de Salud (APB), hasta la dictación de la sentencia definitiva de primera instancia y su contestación (cumplimiento o interposición de recurso por parte de la isapre).

Se hace presente que, para la etapa posterior de tramitación de los recursos o cumplimientos derivados de estos casos, se deberá seguir empleando la red Extranet de esta Superintendencia.

El mencionado portal permitirá, además, entre sus funcionalidades, responder este tipo de reclamos mediante una aplicación dispuesta para ello, la cual contempla un servicio de consulta que muestra en pantalla, aquellos que se encuentran pendientes de respuesta. Tal servicio admitirá también, la entrega de los valores necesarios para llenar el formulario de respuesta y la asignación de responsables a cada juicio arbitral.

---

<sup>1</sup> Texto Actualizado

Para el uso de la plataforma, las isapres al ingresar al portal de la Superintendencia en la sección Trámites citada precedentemente, deberán seleccionar -en reemplazo de la sección Extranet- una dirección URL; <https://tramitacionreclamo.superdesalud.gob.cl/aseguradoras/login>, donde se localizará la nueva plataforma. En esta misma dirección se encontrará disponible un manual de procedimientos desarrollado con los detalles para la operación y su correcto uso.

Para tener acceso a la información contenida en la página electrónica se debe emplear la identificación de usuario (ID), correspondiente a la dirección de correo electrónico de este último y la contraseña de acceso (Password) que se usa para el ingreso a la Extranet actual. Al respecto, se debe señalar que, las Instituciones de Salud Previsional que mantengan casillas individuales de profesionales, deberán actualizarlas con casillas genéricas a la fecha de la puesta en marcha de este nuevo Portal.

Se debe recordar que estos elementos de seguridad y acceso son únicos y confidenciales, por lo que deberán ser administrados con el debido cuidado, dando cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 19.628, sobre protección de los datos sensibles de las personas. En este sentido, y para el resguardo de la confidencialidad de dicha información, es de suma importancia que los contenidos de esta plataforma sólo sean consultados por personal autorizado de las isapres, siendo de su responsabilidad mantener actualizada dicha información.

Finalmente, se informa que el "Portal Aseguradoras" se encontrará operativo el día **18.05.2020**,<sup>2</sup> fecha a contar de la cual será obligatorio el uso, para la gestión electrónica de los juicios arbitrales relacionados exclusivamente con la materia Alza de Precio Base del Plan de Salud (APB), tal como ya se ha indicado. Asimismo, y con el objeto de resolver posibles dudas o consultas sobre la materia, se ha dispuesto la siguiente dirección de correo: [asantander@superdesalud.gob.cl](mailto:asantander@superdesalud.gob.cl)

Saluda atentamente a Usted,

**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**

TNA/ASC/ AMAW/MPO

Distribución:

- Señores Gerentes Generales de Isapre
  - Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión
  - Unidad de Gestión
  - Subdepto. de Resolución de Conflictos
  - Agencias Regionales
  - Subdepto. de Regulación
  - Asociación de Isapres
- Corr. 9127-2020

---

<sup>2</sup> Se modifica fecha de obligatoriedad de uso de plataforma, de acuerdo a Resolución Exenta IF N° 268, de 08.05.2020